

данного ФГОС не позволяет подготовить выпускника с универсальными предпринимательскими компетенциями, который мог бы организовать бизнес в любой сфере.

Рассматривая данные ФГОС с точки зрения выпускных квалификационных работ и практик, становится очевидным, что квалификация выпускника измеряется по уже действующему бизнесу, в рамках которого в подавляющем большинстве случаев менеджер или экономист демонстрирует компетенции по аналитической, расчетной, организационной, производственной и коммерческой, но не предпринимательской, деятельности.

Таким образом, в рамках ФГОС ВПО «Менеджмент» и «Экономика» не представляется возможным создать отдельный профиль «Предпринимательство», поскольку данные стандарты не позволяют сформировать и развить «мягкие» компетенции, связанные с личностью предпринимателя. Для развития подобных компетенций существующим стандартам не хватает в базовой части таких дисциплин как «Развитие креативности», «Распознавание возможностей», «Предпринимательский процесс», «Социальные взаимодействия», «Партизанский маркетинг», «Дилеммы и споры в предпринимательстве», «Создание новых предприятий», «Поиск и привлечение ресурсов» и др.

В целом, исследование позволило сделать однозначный вывод, что ни при каком из рассмотренных вариантов невозможно подготовить выпускника со сложными компетенциями предпринимателя, включающими в себя как компетенции по генерации бизнеса, так и компетенции по управлению им. В этой связи, объективной потребностью является разработка Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования «Предпринимательство».

#### Библиографический список

1. Рубин Ю.Б. Российское предпринимательство как направление российского образования // Современная конкуренция. – 2012. - № 6 (36). – С. 5-8.
2. Тутушкина М. К. Практическая психология. – М.: Бизнес-Пресса, 2009. – 368 с.
3. Чепуренко А.Ю. Современные классики теории предпринимательства. Лауреаты Международной премии за вклад в исследования предпринимательства и малого бизнеса (1996-2010). – М.: Высшая школа, 2013. – 526 с.

УДК 316.334

Акулич Мария Михайловна,  
доктор социологических наук, профессор, akulich.m@gmail.com,

Тюменский государственный университет, г. Тюмень;

Батырева Мария Владимировна,  
кандидат социологических наук, доцент, batyрева@list.ru,  
Тюменский государственный университет, г. Тюмень;

Семенов Максим Юрьевич,  
аспирант, semenoffmax@inbox.ru,  
Тюменский государственный университет, г. Тюмень

**УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ НАСЕЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ  
ЭЛЕКТРОННЫХ УСЛУГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ**

Аннотация: в статье приведены отдельные результаты Мониторинга качества предоставления государственных и муниципальных услуг в Тюменской области, отражающие удовлетворенность потребителей качеством двух электронных услуг в сфере образования.

Ключевые слова: государственные и муниципальные услуги, электронные услуги, качество.

Akulich Mariya Mikhailovna,  
Batyreva Mariya Vladimirovna,  
Semenov Maxim Yurevich

## **THE POPULATION SATISFACTION WITH THE QUALITY OF E-SERVICES IN THE EDUCATIONAL SPHERE**

Abstract: the article contains separate results of the quality monitoring of public and municipal services that is conducted in the Tyumen region. These results reflect consumers satisfaction with the quality of two e-services in education.

Keywords: state and municipal services, e-services, quality.

Одна из инновационных технологий в сфере государственного и муниципального управления, внедрение которых осуществляется в настоящее время – создание электронного правительства. Электронное правительство за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий обеспечивает качественно новый уровень взаимодействия и исполнения функциональных обязанностей государственных и муниципальных служащих, а также оперативность и удобство получения потребителями государственных услуг и информации о деятельности органов власти.

Функционирование электронного правительства предполагает, что государственные услуги предоставляются в электронном виде через единый государственный портал государственных услуг (<http://www.gosuslugi.ru/pgu/>). Вся информация, подаваемая заявителями услуг в электронном виде, направляется сотрудникам соответствующих органов для последующей обработки. Для поддержки системы предоставления государственных и муниципальных услуг в регионах и муниципальных образованиях создаются региональные порталы государственных и муниципальных услуг. В частности, подобный портал существует в Тюменской области (<http://uslugi.admtyumen.ru/>). Кроме того, оказание отдельных государственных и муниципальных услуг может также осуществляться и посредством сайтов различных органов власти или подведомственных им учреждений (например, на сайтах Департамента образования или сайтах школ при оказании отдельных образовательных услуг).

Если первоначально в электронной форме предоставлялись только государственные услуги, то позже, путем налаживания межведомственного электронного взаимодействия, в электронной форме стали оказывать и муниципальные услуги. В частности, в настоящее время в электронном виде можно получить муниципальные услуги в рамках таких направлений, как: благоустройство и озеленение территорий; вопросы жилья и жилищно-коммунального хозяйства; архивные дела; здравоохранение; образование; культура и искусство; земельно-имущественные отношения; архитектура и строительство; предпринимательская деятельность и т. д.

При этом, как и все остальные государственные и муниципальные услуги, электронные услуги требуют, в соответствии с концепцией, осуществляемой в стране административной реформы регулярного мониторинга качества их предоставления через изучение удовлетворенности потребителей их качеством и доступностью.

Тюменским государственным университетом уже в течение трех лет реализуется по заказу ГАУ ТО «Информационно-аналитический центр Тюменской области» проект «Мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг». Данное исследование предполагает (наряду с другими методами) ежегодный опрос потребителей государственных и муниципальных услуг в виде формализованного интервью. Перечень услуг, подлежащих Мониторингу, ежегодно утверждается Правительством области. В 2013 г. в Программу Мониторинга было включено 15 государственных и 10 муниципальных услуг, две из которых, относящихся к образовательной сфере, оказываются в электронной форме - государственная услуга «Предоставление информации из баз данных Тюменской области об участниках единого государственного экзамена и о результатах единого государственного экзамена» и муниципальная услуга «Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости».

В ходе исследования было опрошено 425 потребителей данных электронных услуг, при этом изучалась степень удовлетворенности отдельными характеристиками их качества и доступности: возможность быстрого доступа к получению услуги; безопасность и конфиденциальность информации; легкость и удобство поиска необходимой информации об услуге; удобство и полезность справочных материалов; понятность и удобство интерфейса сайта, на котором получают услугу. Рассмотрим полученные результаты (см. таблицу 1).

Таблица 1

Распределение ответов респондентов на вопрос: «Оцените, пожалуйста, свою удовлетворенность следующими характеристиками полученной услуги»,  
% от общего числа опрошенных

Характеристики услуги	Степень удовлетворенности					Затрудняюсь оценить
	1 <sup>3</sup>	2	3	4	5 <sup>4</sup>	
Быстрый доступ к получению услуги	5,4	5,6	17,6	26,4	44,0	0,9
Безопасность и конфиденциальность информации	2,4	2,1	9,4	22,4	61,6	2,1
Легкость и удобство поиска необходимой информации об услуге	2,1	3,8	12,2	27,1	53,6	1,2
Удобство и полезность справочных материалов	2,6	0,9	9,6	27,8	56,9	2,1
Внешний вид интерфейса, его понятность и удобство	1,4	2,1	9,9	29,4	56,2	0,9

<sup>3</sup> Вариант ответа был интерпретирован в бланке интервью как «совершенно не удовлетворен»

<sup>4</sup> Вариант ответа был интерпретирован в бланке интервью как «полностью удовлетворен».

Представленные данные свидетельствуют о том, что большинство опрошенных удовлетворены различными характеристиками полученной ими. Суммарные доли положительных оценок («4» + «5») по всем характеристикам оказались выше суммарных долей отрицательных оценок («1» + «2»):

- быстрый доступ к получению услуги: соотношение положительных и отрицательных оценок составило 70,0% против 11,0%;
- безопасность и конфиденциальность информации: 84,0% против 4,5%;
- легкость и удобство поиска необходимой информации: 80,7% против 5,9%;
- удобство и полезность справочных материалов: 84,7% против 3,5%;
- внешний вид интерфейса, его понятность и удобство: 85,6% против 3,5%.

Средние оценки по всем характеристикам также оказались довольно высокими: внешний вид интерфейса, его понятность и удобство – 4,38 балла; удобство и полезность справочных материалов – 4,38 балла; легкость и удобство поиска необходимой информации об услуге – 4,28 балла; безопасность и конфиденциальность информации – 4,42 балла; быстрый доступ к получению услуги – 3,99 балла.

Удовлетворенность потребителей услуг отражает также и то, что они предпочитают данную форму получения услуги более традиционной, предполагающей личное обращение в учреждение, оказывающее услугу. Именно поэтому респондентам был задан ряд вопросов, позволяющих оценить, сформировались ли у них предпочтения относительно выбора типа услуги. Было выявлено, что у потребителей, имеющих опыт получения услуг в электронной форме, формируются определенные предпочтения относительно формы получения государственных и муниципальных услуг в будущем: 88,9% из них считают, что получать услуги в электронной форме проще и удобнее, чем в традиционной; 72,7% - что это надежнее и эффективнее; 72,5% - что это более конфиденциально и безопасно.

Более того, на вопрос: «Планируете ли Вы и в дальнейшем пользоваться государственными и муниципальными услугами в электронной форме?» ответили утвердительно 95,8% потребителей электронных услуг, а на вопрос: «Будете ли Вы рекомендовать своим родственникам, знакомым пользоваться государственными и муниципальными услугами в электронной форме?» - 91,8%. Тем самым, можно сделать вывод о том, что электронная форма получения услуг удобна потребителям, поскольку позволяет им сэкономить время на обращении в различные инстанции. Удовлетворенность потребителей качеством и доступностью таких услуг выше, чем услуг, которые требуют личного обращения в те или иные учреждения.

Отметим, что сегодня все больше людей отдают предпочтение компьютерному набору текста, чем ручке и бумаге, а онлайн-сервисы все больше людей рассматривают как более удобные, чем личные обращения в организации. Все это позволяет заключить, что электронные услуги, в том

числе и в сфере образования, в будущем будут становиться все более и более востребованными.

УДК 323:316.346.32-053.81(479.24)

Алиева Ягут Надир кызы,

кандидат социологических наук, преподаватель, yagut\_family@mail.ru,

Бакинский Государственный Университет, Республика Азербайджанская, г. Баку

## **ГОСУДАРСТВЕННАЯ МОЛОДЕЖНАЯ ПОЛИТИКА КАК ВАЖНЕЙШЕЕ НАПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСУДАРСТВА (НА ПРИМЕРЕ АЗЕРБАЙДЖАНСКОЙ РЕСПУБЛИКИ)**

Аннотация: в статье на основе обобщенной и систематизированной информации о положении молодежи, проанализированы современное состояние, проблемы и перспективы реализации государственной молодежной политики в Азербайджанской Республике, предложены конкретные рекомендации для использования их в практике органов государственной и муниципальной власти.

Ключевые слова: молодежь, государственная молодежная политика, проблемы молодежи.

Aliyeva Yagut Nadir

## **STATE YOUTH POLICY AS AN IMPORTANT DIRECTION PUBLIC (ON THE EXAMPLE OF THE AZERBAIJAN REPUBLIC)**

Abstract: on the basis of a generalized and systematic information on the situation of young people, analyzed the current state, problems and prospects of state youth policy in the Republic of Azerbaijan, specific recommendations for their use in the practice of state and municipal authorities.

Keywords: youth, the state youth policy, youth issues.

Отношение к молодежи всегда являлось актуальным для государства и общества. Оно вбирало в себя освоение новыми поколениями достигнутого уровня развития общества и государства и выражалось в связи с этим в том, во-первых, насколько молодежь воспринимает жизнь данного общества и функционирование данного государства; во-вторых, что нового вносит молодое поколение в общественное развитие и деятельность государства, и, в связи с этим, какова реакция предшествующих поколений на молодежь; в-третьих, в какой степени молодежь становится фактором развития или фактором, затрудняющим развитие общества и государства. Молодежь не является саморазвивающейся системой, ее жизнь обусловлена существующими социально-экономическими и политическими условиями. Молодой человек в соответствии с этим несет в себе прошлое, настоящее и будущее. Особо остро проблемы молодежи проявляются во время переломов, смены направленности и темпов социального развития, изменения общественного и государственного устройства. В этих условиях наиболее остро проявляются изменения в характере межпоколенческих взаимодействий, в содержании внутрисемейных, внутригрупповых отношений, в существе норм, регулирующих ценностные ориентации, жизненные планы, поведение молодых людей. По-новому встают вопросы воспитания, социализации, становления и развития молодого поколения [1; 2; 3; 4; 7; 10; 11; 13; 16; 21].